



Felles digitaliseringsstrategi for IKT Agders eiere 2015-2018

Froland kommune

Arendal kommune

Grimstad kommune

Aust-Agder fylkeskommune

Innhold

Del 1 – Kommunenes digitale virksomhet.....	2
Overordnet styring	2
Oppbygging av strategidokumentet.....	3
Overordnede og sektorovergripende mål for digitaliseringsstrategien.....	3
IKT Agder-samarbeidet og IKT Agder IKS.....	4
Hovedmålsettinger for digitalisering av kommunene.....	4
Hovedmål 1: Bedre tjenester til innbyggere og næringsliv	4
Hovedmål 2: Mer effektiv bruk av kommunens ressurser	5
Hovedmål 3: Levende demokrati og forventning til deltakelse	5
Hovedmål 4: God informasjonssikkerhet, sikring av dokumentasjon og ivaretagelse av rettigheter	6
Del 2 –Strategiske mål for virksomhetsområdene	7
Helse.....	7
Mål 1: Kvalitet.....	7
Mål 2: Effektivitet	8
Mål 3: Verdighet.....	8
Oppvekst.....	8
Mål 1: Ivareta framtidens kompetansebehov	9
Mål 2: Gode oppvekstvilkår for barn og ungdom	9
Mål 3: Ivareta høye læringsmål.....	9
Tekniske tjenester	10
Mål 1: Kommunene skal være et attraktivt etableringssted for næringslivet	10
Mål 2: Tjenesteproduksjon med høy kvalitet.....	10
Mål 3: Økt samfunnssikkerhet.....	11
Administrasjon	11
Mål 1: Tjenesteproduksjon med høy kvalitet.....	11
Mål 2: Drive utviklingsarbeid med sikte på effektivisering av offentlig sektor, kunnskapsheving og bærekraftig utvikling	11
Mål 3: Kommunene skal tilrettelegge for produksjon av trygge tjenester til innbyggere, besøkende og næringsliv.....	12
Del 3 – Henvisninger.....	13

Del 1 – Kommunenes digitale virksomhet

Felles digitaliseringsstrategi for kommunene og fylkeskommunen for eierne av IKT Agder IKS er et overordnet styringsdokument for forvaltning og utvikling av kommunens digitale tjenester og systemer, og gjelder for alle virksomheter i kommunene som benytter digitale systemer og tjenester i det daglige.

Digitaliseringsstrategien gjelder for alle de fire eierne og samarbeidspartnerne i IKT Agder-samarbeidet: Arendal kommune, Grimstad kommune, Froland kommune og Aust-Agder fylkeskommune, heretter kalt kommunene. Denne strategien skal være et styringsverktøy i det felles arbeidet med digitalisering av våre kommuners tjenester. Samtlige parter i IKT Agder-samarbeidet skal sørge for forvaltning, drift, utvikling, strategi og samordning innen digitaliseringsfeltet for kommunene.

Strategien skal, sammen med selskapsstrategien for IKT Agder IKS sørge for utvikling, drift og innkjøp i samarbeid slik at vi på en planmessig og målrettet måte kan levere flere digitale tjenester til innbyggere, ansatte, politikere og næringsliv. Gjennom digitaliserte arbeidsprosesser skal vi sammen oppnå gevinster og en effektiv forvaltning av fellesskapet ressurser.

Strategien skal være førende for kommunens forvaltning av digitale tjenester og systemer, og har en klar sammenheng med IKT Agders selskapsstrategi. Strategidokumentet skal gi overordnede føringer for hvordan IKT Agder organiserer IKT-drift og innkjøp på vegne av kommunene.

Strategien er gjeldende for inneværende handlingsplanperiode og revideres årlig i forbindelse med nytt handlingsprogram/økonomi- og handlingsplan i den enkelte kommune.

Overordnet styring

Digitaliseringsstrategien er utformet på bakgrunn av kommuneplanene, og innspill fra hovedtjenesteområdene, ut fra kommunenes egne digitaliseringsstrategier.

Kommuneplanen er en overordnet langtidsplan for kommunens virksomhet og utvikling. Digitaliseringsstrategien skal sees i sammenheng med denne, og understøtte strategiske veivalg i kommuneplanene.

10 år er et svært langt perspektiv når det handler om digitale tjenester, og det er derfor valgt å plassere strategien i samsvar med kommunens fireårsplan – handlingsprogrammet/økonomi- og handlingsplan. Handlingsprogrammet/økonomi- og handlingsplan revideres hvert år og er derfor godt egnet til å fange opp den raske utviklingen som skjer innen digitaliseringsområdet.

Et utdrag av strategidokumentet vil tas inn i handlingsprogramdokumentet/økonomiplandokumentet hvert år, og tiltakene som gjøres vil bli uttrykt i kommunens virksomhetsplan for digitalisering år for år.

Oppbygging av strategidokumentet

Digitaliseringsstrategien angir i første del de overordnede virksomhetsovergrepene mål for strategien og hovedmålsettingene for digitaliseringsområdet.

Andre del av dokumentet er delt inn etter følgende virksomhetsbaserte oppsett, basert på Kommunenes Sentralforbund (KS) sine anbefalinger i «Digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner 2013-2016»:

- Digitaliseringsstrategi for helse
- Digitaliseringsstrategi for oppvekst
- Digitaliseringsstrategi for tekniske tjenester
- Digitaliseringsstrategi for administrasjon

Virksomhetsområdene kan ha ulike betegnelser avhengig av organisering i den enkelte kommune.

Beskrivelsene for hvert enkelt virksomhetsområde er overordnede og beskrevet ut fra kommuneplanene, og i de opprinnelige strategiene ble det gitt innspill fra virksomhetsledelse og fagområde innen hver virksomhet.

Overordnede og sektorovergrepene mål for digitaliseringsstrategien

- Være retningsgivende og styrende for digitale tjenester i kommunens virksomhetsområder
- Være et retningsgivende dokument for IKT Agders virksomhet
- Medvirke til gjennomføring av nasjonale standarder innen digital tjenesteutvikling
- Fremme kommunene som en aktiv digital medspiller i lokalsamfunnet og blant norske kommuner

Delmål	Kommentarer
Være aktiv i digitaliseringen av offentlig sektor/kommuner	Delta i KS' digitaliseringsprogram KomMIT og andre relevante nasjonale initiativer. Implementere ideer og løsninger som kan gjenbrukes på landsbasis og gi merverdi for andre kommuner og organisasjoner.
Kommunene skal drive en digital tjenesteproduksjon av høy kvalitet. Digital tjenesteproduksjon innbefatter alle kommunens digitale systemer og tjenester	Gjennom optimalisert bruk av eksisterende løsninger og anskaffe og tilpasse nye, skal kommunene være i øverste sjikt blant kommuner på landsbasis innen digitalisering av kommunens tjenester.
Utvikle helhetlige og gode løsninger	IKT bidrar med kompetanse i relevante utviklingsprosjekter.

<p>Digitalisering skal bidra til innovasjon</p>	<p>IKT gir store muligheter til utvikling og nytenking. IKT skal være et verktøy som skal bidra til bedre tjenester fra kommunene. IKT skal ikke være førende for utvikling av nye tjenester, men bidra til funksjonalitet, kvalitet og sikkerhet i de løsningene som skal benyttes.</p>
---	--

IKT Agder-samarbeidet og IKT Agder IKS

Delmål	Kommentarer
<p>Kommunene skal i samarbeid med IKT Agder IKS videreutvikle en i størst mulig grad felles digitalisering av tjenester</p>	<p>Et effektivt IKT-samarbeid krever like løsninger for deltakerne i samarbeidet. På den måten kan man ta ut større gevinster i samarbeidet.</p>
<p>Ta ut ytterligere stordriftsfordeler av IKT Agder IKS og forvaltningssamarbeidet i eierkommunene</p>	<p>Løsninger som anskaffes og driftes av IKT Agder skal samordnes. I dette ligger et større uttak av gevinster i selskapet som kommer eierne til gode i form av kostnadseffektive tjenester.</p>
<p>Optimal organisering av arbeidet med å digitalisere tjenester</p>	<p>Nye måter å organisere arbeidet rundt tjenesteutviklingen. Riktig organisering av både selskap og forvaltningssamarbeidet. Organisere alle ledd i verdikjeden på best mulig måte.</p>

Hovedmålsettinger for digitalisering av kommunene

Hovedmål 1: Bedre tjenester til innbyggere og næringsliv

Hovedmål	Kommentarer
<p>Kommunene skal bruke IKT, digitale tjenester og automatiserte arbeidsprosesser for å gi kvalitativt gode tjenester til innbyggere, politikere og næringsliv.</p>	<p>Digitaliseringen skal støtte opp under planlagt tjenesteutvikling og bidra til å løse kommunenes utfordringer. Kommunene skal tilby innbyggere og næringsliv et reelt digitalt førstevalg.</p>

Hovedmål 2: Mer effektiv bruk av kommunens ressurser

Hovedmål	Kommentarer
Digitalisering av tjenesteytingen i kommunene skal bidra til å frigjøre ressurser til områder der behovet er stort.	Digitale tjenester kan i betydelig grad forbedre og erstatte manuelle prosesser og rutiner. Kommunene skal drive utviklingsarbeid med sikte på effektivisering, bidra til kunnskapsheving og bærekraftig utvikling. Kommunene skal gjennomføre systematisk kartlegging og modellering av arbeidsprosesser, og systematisk gevinstrealiseringsarbeid i utviklingen av tjenestene. I tilknytning til hver investering skal det være en plan for hvordan ressursbruken kan bli bedre ved hjelp av digitalisering.

Hovedmål 3: Levende demokrati og forventning til deltakelse

Hovedmål	Kommentarer
Videreutvikle et lokalsamfunn bygget på kunnskap og erfaring	Gjennom effektive digitale tjenester på nett kan innbyggere og kommunenes ansatte få behandlet sine forespørsler og saker. Saksbehandlingstiden vil gå ned, kvaliteten opp og brukertilfredsheten vil stige.
Legge til grunn føringer, og innbyggernes syn, ved videreutvikling av kommunens tjenester	Ved å gjøre tilgjengelig og/eller bruke tjenester på nett for innbyggerdialog, kan dette bidra til å styrke demokratiet. Innbyggerne får anledning til å uttrykke sine synspunkter direkte til kommunenes politikere og ledelse.
Legge til rette for dialog med innbyggerne og sikre åpne prosesser	Kommunene ønsker innbyggernes direkte medvirkning i prosessene.

Hovedmål 4: God informasjonssikkerhet, sikring av dokumentasjon og ivaretagelse av rettigheter

Hovedmål	Kommentarer
Kommunene skal sørge for god informasjonssikkerhet i tjenestene, og ha et strategisk informasjonssikkerhetsarbeid	De digitale tjenestene, infrastrukturen og systemene skal være sikre og trygge å bruke for innbyggere, næringsliv og ansatte. Det er en målsetting at brukerne av de digitale tjenestene skal ha tillit til at kommunene behandler informasjon på en sikker, kyndig og korrekt måte.
Kommunene skal ivareta balanse mellom personvern og åpenhet i sin tjenesteyting, og sikre juridiske rettigheter	For å ivareta innbyggernes rettigheter er det forutsetning av arbeidet i kommunene dokumenteres og at systemer og digitaliserte arbeidsprosesser bidrar til korrekt saksbehandling og innsynsmuligheter.
Kommunene skal sikre høy oppetid og driftsstabile tjenester og bygge opp under 24/7-kommunen	Etter hvert som digitaliseringsgraden i tjenestene øker, vil også tjenestene bli mer avhengig av IKT-systemene fungerer 24/7. Beredskapsmessige hensyn skal være godt vurdert og ivaretatt i drift, forvaltning og utvikling av våre digitale tjenester

Del 2 –Strategiske mål for virksomhetsområdene

Kommunenes ulike virksomhetsområder har ulik bruk og ulike behov for digitale systemer og tjenester. Digitaliseringsstrategien er derfor delt inn i følgende hovedområder:

- Helse
- Oppvekst
- Tekniske tjenester
- Administrasjon

Helse

Morgendagens omsorg handler om å tenke annerledes og smartere. Med ny teknologi og bedre løsninger innenfor helse- og velferdstjenester kan mange klare seg bedre i hverdagen, til tross for sykdom og nedsatt funksjonsevne.

Stortingsmeldingen "Morgendagens omsorg" angir ny teknologi, nye arbeidsformer og nytt innhold i tjenestene som nødvendig for å skape bedre omsorgstjenester. Målet er at velferdsteknologi skal være en integrert del av tjenestetilbudet i omsorgstjenestene innen 2020.

Innenfor helse og omsorg skal velferdsteknologi og digitale tjenester skal benyttes for å tilby:

- Kvalitet
- Effektivitet
- Verdighet

Mål 1: Kvalitet

Delmål	Kommentarer
Ta i bruk helhetlige fagsystemer	Enklere tilgang til informasjon og samkjøring av informasjon for bedre saksbehandling, logistikk og planlegging. Ha verktøy for å se organisasjon og arbeidsprosesser i sammenheng.
Øke kompetansen	Riktig og lik bruk av fagsystemer og tilgjengelig teknologi for økt informasjonssikkerhet og kvalitet.

Mål 2: Effektivitet

Delmål	Kommentarer
Ta i bruk nettbasert kommunikasjon	Legge til rette for større grad av selvbetjening og nettbasert kommunikasjon ved søknadsbehandling, tjenestetildeling, informasjon og veiledning for enklere saksbehandling.
Kommunene skal i betydelig grad ta i bruk ny teknologi for behandling og pleie	Bidra til at helse- og omsorgstjenester i større grad kan utføres i hjemmet som alternativ til institusjon, eller i den lokale helsetjenesten istedenfor i sykehus.

Mål 3: Verdighet

Delmål	Kommentarer
Ta i bruk kompensasjons- og velværeteknologivelferdsteknologi	Gi brukerne mulighet til selv å klare egen hverdag ved hjelp av tekniske hjelpemidler, tilrettelegging og støtte, og på den måten fremme selvstendighet og bidra til uavhengighet av andre.
Ta i bruk trygghets- og sikkerhets- teknologi	Gi både brukere og pårørende større trygghet og avlaste dem for bekymring gjennom bruk av teknologi for sporing og observasjon, alarmer og sensorer.
Ta i bruk teknologi for sosial kontakt	Gi brukere og pårørende mulighet til å delta i brukernettsverk og holde løpende kontakt med hverandre og hjelpeapparatet gjennom sosiale medier.

Oppvekst

Barn og unge bruker digitale verktøy som ingen annen generasjon før har gjort. De fleste barn som begynner i barnehagen og på skolen, har allerede et etablert forhold til ulike teknologier. Skoler og barnehager må være rustet til å møte barna på en god måte.

Det er et mål at barn og elever tilegner seg nødvendig digital kompetanse, og lære bedre ved hjelp av smart riktig teknologibruk.

Digitale ferdigheter og kompetanse er viktig for å delta i samfunnet. Kommunene er pålagt å utvikle barn og unges digitale kompetanse etter mål definert i læreplan og lovverk.

Mål 1: Ivareta framtidens kompetansebehov

Delmål	Kommentarer
Skape en god læringskultur for digital kompetanse.	Legge til rette for at den enkelte elev får en positiv opplevelse i møte med skolens kultur for IKT-relatert læring. Dette må komme til uttrykk i tydelige læringsmål, gode systemer for tilbakemelding og god klasseledelse.
Tilrettelegge for bruk av digitale tjenester for læring og god infrastruktur.	Det må avsettes ressurser til å opprettholde gode fysiske rammevilkår for IKT-relatert.
Rekruttere og beholde kompetent personale	Legge til rette for at skolens personale har tilgang til moderne digitale verktøy og møtes med en positiv kultur for å utvikle sin digitale kompetanse.

Mål 2: Gode oppvekstvilkår for barn og ungdom

Delmål	Kommentarer
Utjevne digitale forskjeller i samfunnet	Informasjonsteknologi må ha en plass i skole og barnehage, og gjenspeile den samfunnsmessige betydningen av digitalisering. Alle barn må sikres like muligheter for å utvikle sine digitale ferdigheter.
Skape et trygt og inkluderende læringsmiljø ved bruk av digitale tjenester på nett	Fremme gode holdninger ved bruk av digitale verktøy og medier. Klare grenser for å hindre digital mobbing.

Mål 3: Ivareta høye læringsmål

Delmål	Kommentarer
Benytte tidsaktuell teknologi for kommunikasjon og tilbakemelding	Benytte moderne digitale verktøy for å sikre god og nøyaktig kommunikasjon i læringsprosessen og i forhold til skole – hjem samarbeide.

Benytte digitale verktøy for å kartlegge kompetanse og sette individuelle læringsmål	Legge til rette for økt motivasjon og bedre læring gjennom økt bruk av digitale verktøy i undervisningen.
--	---

Tekniske tjenester

Mål 1: Kommunene skal være et attraktivt etableringssted for næringslivet

Delmål	Kommentarer
Leveransedyktighet	Næringslivet benytter i økende grad geografiske data til ulike formål. For at det profesjonelle markedet skal kunne benytte disse data i videre planlegging, må dette kunne tilbys på en effektiv måte fra ulike datakilder i ulikt format.

Mål 2: Tjenesteproduksjon med høy kvalitet

Delmål	Kommentarer
Delta i regionale og nasjonale prosjekt for å kunne bidra til å påvirke geodatautviklingen	Kommunene ønsker å ligge i front i forhold til å ta i bruk nye og effektive verktøy innenfor geodataområdet.
Tilby gode selvbetjente løsninger på nett	Selvbetjente publikums- og næringslivstjenester bidrar til betydelig forenkling og effektivisering både for brukeren og kommunene. Ved å knytte elektroniske tjenester tett sammen med kommunenes ulike fagsystemer og karttjenester, legges det til rette for god innbyggerdialog og selvbetjening i kommunene.
Gjøre geografisk informasjon lett tilgjengelig for publikum (kartløsninger/tjenester)	Geografisk informasjon etterspørres i økende grad hos våre innbyggere. Presentasjon av kartdata må tilpasses dagens krav til mobile løsninger.

Mål 3: Økt samfunnssikkerhet

Delmål	Kommentarer
Effektive digitale løsninger for å hindre og eventuelt håndtere katastrofer og uønskede hendelser	Kommunene skal ha et praktisk, oppdatert planverk for å forhindre og håndtere konsekvenser av uønskede hendelser i samfunnet.
Tilrettelagt IKT- utstyr tilgjengelig	Innkjøp og innføring av egnet utstyr til bruk for håndtering av uønskede hendelser.
Rådgivning overfor andre enheter	Bidra med rådgivning overfor andre enheter.

Administrasjon

Mål 1: Tjenesteproduksjon med høy kvalitet

Delmål	Kommentarer
Skape en innovasjonskultur som bidrar til valg av gode løsninger, og som bidrar til høy kvalitet og bedre ressursutnyttelse	Følge godt med i utviklingen av administrative dataverktøy/ programvare. Være aktive og innovative i forhold til å vurdere bruk av nye løsninger. Tilstrebe at kommunene til enhver tid har oppdaterte og moderne digitale løsninger.
Utvikle relevante kvalitetsindikatorer i dialog med brukerne og ansatte	Vurdere systemer for kontinuerlig oppfølging av utvalgte kvalitets- og styringsindikatorer innenfor relevante områder.
Sikre en bemanning med høy og relevant kompetanse	Sørge for at kommunene er en moderne og attraktiv arbeidsplass, også med hensyn til digitale systemer, metoder og prosesser.

Mål 2: Drive utviklingsarbeid med sikte på effektivisering av offentlig sektor, kunnskapsheving og bærekraftig utvikling

Delmål	Kommentarer
Søke finansiering av utviklingsarbeidet med sikte på effektivisering og kvalitetsheving av virksomheten	Kommunene har mange mulighet til å søke midler til gjennomføring av tiltak eller prosjekter, gjennom for eksempel lokale eller nasjonale støttetiltak eller midler fra EU-programmer. Kommunene skal være

	aktiv i å finne slike støtteordninger innenfor digitalisering og aktivt søke om midlene.
Bidra aktivt til kunnskapsdeling med utenlandske samarbeidspartnere på felt der vi har opparbeidet viktig kompetanse som det er relevant å dele.	Være med på initiativer sammen med andre grupperinger, og bidra med kunnskapsdeling om digitale tjenester. Kommunene skal også drive et aktivt informasjonsarbeid (foredrag, deltakelse i nasjonale og internasjonale fora).

Mål 3: Kommunene skal tilrettelegge for produksjon av trygge tjenester til innbyggere, besøkende og næringsliv

Delmål	Kommentarer
Utarbeide ROS-analyser for kommunal tjenesteproduksjon, som kan innebære risiko, med sikte på å avdekke svakheter eller faremomenter	Kommunene har et kontinuerlig fokus på informasjonssikkerhet gjeldende den digitale tjenesteproduksjonen. ROS-analyser innenfor ulike områder utarbeides i forbindelse med kommunenes generelle beredskapsplaner.
Iverksette nødvendig avbøtende tiltak med bakgrunn i ROS-analysene gjennom å utarbeide rutiner, planer og/eller tiltakskort for ulike tjenestekområder	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseverktøy • Sikre tilgjengelighet til relevante digitale tjenester ved kriser • Oppdatert ROS-analyse • Kanaler for informasjon og kommunikasjon
Kommunene skal ha et praktisk, oppdatert planverk for å håndtere konsekvenser av uønskede hendelser i samfunnet	Kommunenes ansvarlige for digitale tjenester og bestilling av IKT-drift er representert i kommunenes beredskapsarbeid og bidrar aktivt i forhold til vedlikehold av planverk.

Del 3 – Henvisninger

Selskapsstrategi IKT Agder 2013-16:

<http://www.ikt-agder.no/about/strategi-ikt-agder-2013-2016/>

Eierstrategi for IKT Agder:

<http://www.ikt-agder.no/eierstrategi-for-ikt-agder-iks/>

Digitaliseringsstrategi for Arendal kommune 2015-2018:

<http://www.arendal.kommune.no/Templates/eDemokrati/Services/DokumentHandlerSRU.ashx?dokumentId=478609&journalpostId=318616>

Digitaliseringsstrategi for Froland kommune 2014-2017:

www.froland.kommune.no/digitaliseringsstrategi

IKT-strategi for Grimstad kommune 2014-2017:

<http://www.grimstad.kommune.no/Documents/Kommunale%20planer/IKT/Vedtatt%20plan%20med%20justeringer%20fra%20kommunestyret%202014.pdf>